

ЛИТЕРАТУРА

1. Бим И.Л. Что нового привносит личностно-ориентированная парадигма в образовании подрастающего поколения. // Иностранные языки в школе. - 2011. - №10. - С.2-7.
2. Гальскова Н.Д., Демина М.Г., Манукян К.М. Цель обучения иностранным языкам в новейший период развития методики как науки. // Иностранные языки в школе. – 2012. - № 5. – С. 2-11.
3. Коряковцева Н.Ф. Современная методика организации самостоятельной работы изучающих иностранный язык: Пособие для учителей. - М.: АРКТИ, 2002.- 176 с.
4. Стародубцева Е.А. Уровневая дифференциация в процессе обучения иностранному языку // collegiuzoz. ru / publ./ 67 – 1- 0- 6408

© Рожина Т.Д., Степанова О.С., 2012

Савельева Н.Х.
г. Екатеринбург

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБРАЗА ВОСТРЕБОВАННОГО МЕНЕДЖЕРА РЕСТОРАННОГО И ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: менеджер, ресторанный и гостиничный сервис, индустрия гостеприимства, культура, профессионально-ценностные ориентации.

АННОТАЦИЯ. Статья посвящена рассмотрению различных подходов к характеристике образа востребованного на сегодняшний день менеджера ресторанный и гостиничного сервиса, его нравственной составляющей. Результатом проведенного анализа существующих подходов к выявлению групп ценностей становится уточнение и конкретизация типологии профессионально-ценностных ориентаций будущего менеджера ресторанный и гостиничного сервиса. Кроме того, в статье обозначается и обосновывается актуальность формирования профессионально-ценностных ориентаций будущих менеджеров ресторанный и гостиничного сервиса в процессе профессиональной подготовки.

CHARACTERISTICS OF HOTEL AND RESTAURANT'S MANAGER-ON-DEMAND

KEY WORDS: manager, restaurant and hotel service, industry of hospitality, culture, professional value orientations.

ABSTRACT. The article is devoted to the study of different approaches to characterization of hotel and restaurant' manager-on-demand, its moral component. The result of analyses of actual approaches to signification of value groups is the clarification and the specification of professional value orientations of future manager of restaurant and hotel servise.

Подготовка специалистов ресторанного бизнеса становится одним из популярных направлений во многих вузах страны. Однако требования к профессионализму и к культурному уровню работников данной сферы не достигли уровня мировых стандартов, и оцениваются как средние.

Современная теория и практика управления в ресторанном хозяйстве предъявляет следующие требования к менеджеру [3, с. 282 – 283]: способность управлять собой, разумные личностные ценности, постоянный личный рост, способность формировать и развивать трудовой коллектив, высокий уровень культуры, владение как минимум одним иностранным языком и т.д.

Особого внимания также заслуживает тот факт, что культура и ценностные ориентации менеджера на всех стадиях развития организации во многом могут определить культуру всей организации, т.е. организационную культуру, оказывающую активное воздействие на членов организации, модифицирующую их поведение в соответствии с теми нормами и ценностями, которые составляют ее основу. Это свидетельствует о том, что сам менеджер должен обладать высоким уровнем культуры и развитой системой ценностных ориентаций. В большой степени влияние лидера на формирование культуры проявляется, если он является сильной, высоконравственной личностью.

Значительные изменения в развитии российского общества, мировой экономической кризис, а также активное формирование единого образовательного пространства в духе Болонского соглашения требуют пересмотра содержания всего профессионального образования и предметного образования в частности.

На сегодняшний день актуальной становится качественная подготовка будущих специалистов индустрии гостеприимства. В

условиях расширения деловых связей с зарубежными партнерами и туристического бизнеса наиболее востребованными в сфере обслуживания являются не просто высококвалифицированные менеджеры ресторанного и гостиничного сервиса, а менеджеры, владеющие несколькими иностранными языками, психологически готовые к профессиональной деятельности в новых экономических условиях, способные видеть перспективы и планировать стратегии и тактики развития предприятия. Кроме того, для менеджера ресторанного и гостиничного сервиса на современном этапе все большее значение приобретают такие качества, как толерантность, умение вести диалог с коллегами и гостями, соблюдая нормы культурной и деловой этики.

Оценка личности менеджера с общечеловеческих позиций основывается на том, что это должен быть очень умный и высококультурный человек, профессионал своего дела. В первую очередь он должен заботиться не о своей прибыли, а о том, как помочь гостю, как его культурно обслужить, так как предприятия индустрии гостеприимства именно на этом и зарабатывают.

Современная теория и практика управления в гостиничном и ресторанном хозяйстве предъявляет следующие требования к менеджеру [8, с. 282 – 283]:

- способность управлять собой;
- разумные личностные ценности;
- постоянный личный рост;
- творческий подход;
- знания теории управления;
- способность формировать и развивать трудовой коллектив;
- высокий уровень культуры и т.д.

Особого внимания также заслуживает тот факт, что культура и профессионально-ценностные ориентации менеджера на всех стадиях развития организации во многом могут определить организационную культуру, оказывающую активное воздействие на членов организации, модифицирующую их поведение в соответствии с теми нормами и ценностями, которые составляют ее основу. Это свидетельствует о том, что сам менеджер должен обладать высоким уровнем культуры и развитой системой ценностных ориентаций.

Анализ различных подходов к выявлению групп ценностей (Г. Мюнстерберг, Н. Ресчер, М. Рокич, А. Маслоу, А.В. Кирьякова и др.) позволил нам уточнить и конкретизировать типологию

профессионально-ценностных ориентаций будущего менеджера ресторанного и гостиничного сервиса (табл. 1):

Таблица 1

Группа ценностей	Примеры
<i>Жизненные</i>	Здоровье, образованность, дом, семья, друзья.
<i>Материальные</i>	Материальное благополучие, уверенность в завтрашнем дне.
<i>Духовные</i>	Красота, творчество, любовь, счастье.
<i>Нравственные</i>	Честность, порядочность, уважение, ответственность.
<i>Профессиональные</i>	Качественное обслуживание, удовлетворенность клиентов, признание коллег и гостей, прибыльность, успешность предприятия, карьерный рост.

Установленная нами типология демонстрирует различные виды ценностей, охватывающие все стороны и аспекты жизнедеятельности будущих менеджеров ресторанного и гостиничного сервиса. Однако для улучшения качества обслуживания в отечественных предприятиях индустрии гостеприимства мы считаем целесообразным формирование ориентации на профессиональные ценности, поскольку, ориентация на такие ценности, как качественное обслуживание, удовлетворенность клиентов, признание коллег и гостей необходимы каждому менеджеру ресторанного и гостиничного сервиса для организации эффективного процесса обслуживания, повышения прибыльности и успешности предприятия.

Поэтому мы предлагаем усовершенствовать процесс профессиональной подготовки будущих менеджеров ресторанного и гостиничного сервиса, который будет заключаться в формировании профессионально-ценностных ориентаций, выражающих отношение будущих менеджеров ресторанного и гостиничного сервиса к таким профессиональным ценностям как качественный сервис, удовлетворенность гостей, успешность, доходность предприятия. Для реализации данного предположения мы считаем целесообразным разработку системы формирования профессионально-ценностных ориентаций у будущих менеджеров ресторанного и гостиничного сервиса и использование в качестве средства учебного предмета «Иностранный язык», в котором находит отражение культура и ценности страны изучаемого языка. Организованный в соответствии с данной идеей процесс формирования профессионально-ценностных ориентаций у будущих менеджеров ресторанного и гостиничного сервиса будет способствовать формированию толерантного,

открытого, уважительного отношения к гостям ресторана и гостиницы, созданию потребности улучшения качества обслуживания и как следствие модернизации индустрии гостеприимства, повышение конкурентоспособности и прибыльности заведений данной отрасли. Кроме того, в соответствии с государственными образовательными стандартами, квалификационными требованиями к менеджеру и социальным заказом государства и общества, наличие сформированных профессионально-ценностных ориентаций будет способствовать созданию образа успешного конкурентоспособного менеджера, способного предложить новый уровень сервиса и повысить рентабельность и привлекательность предприятия для туристов, поскольку устойчивая и непротиворечивая совокупность ценностных ориентаций обуславливает такие качества личности, как цельность, надежность, верность определенным принципам и идеалам, способность к волевым усилиям ради этих идеалов и ценностей.

Базисные ценности индивидуального сознания человека, как определено психологами, формируются в период так называемой первичной социализации индивида – к 18 – 20 годам, а затем остаются достаточно стабильными, претерпевая существенные изменения лишь в кризисные периоды жизни человека. Именно поэтому мы считаем целесообразным формирование профессионально-ценностных ориентаций в студенческом возрасте, в период профессионального становления будущего менеджера ресторанного и гостиничного сервиса. Студенчество – это особый этап в духовной жизни будущего *специалиста*, который связан с поиском себя в профессиональном мире, приобщенности к нему, с выработкой собственного стиля *трудовой деятельности*. От того, насколько у будущих специалистов индустрии гостеприимства развиты профессионально-ценностные ориентации, в значительной мере зависят их профессиональная жизнь и качество профессиональной деятельности, определяющие уровень экономического развития и престиж отечественных ресторанов и гостиниц.

ЛИТЕРАТУРА

1. Большой энциклопедический словарь / Ред. А.М. Прохоров. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Большая Рос.энциклопедия; СПб: Норинт, 2000. – 1456 с.
2. Виханский О.С., Наумов, А.И. Менеджмент: учебник [Текст] / О.С. Виханский, А.И. Наумов. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Экономистъ, 2006. – 670 с.

3. Гальскова, Н.Д. Современная методика обучения иностранным языкам. Пособие для учителя [Текст] / Н.Д. Гальскова. – М.: АРКТИ, 2000. – 165 с.
4. Гостиничный и туристический бизнес [Текст] / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М., Ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство ЭКМОС, 1998. – 352 с.
5. Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по направлению 521500 «Менеджмент» (квалификация – бакалавр менеджмента) от 14 апреля 2000 г.
6. Дафт, Р. Менеджмент [Текст] / Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2006. – 864 с.
7. Закон Российской Федерации «Об образовании» [Текст] (по состоянию на 1 июля 2006 г.). – Новосибирск: Сиб. унив. изд-во, 2006. – 48с.
8. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст]: учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – 4-е изд., стер. – Мн.: Новое знание, 2003. – 368 с.
9. Кабушкин, Н.И. Основы менеджмента [Текст]: учеб.пособие / Н.И. Кабушкин. – 5-е изд., стереотип. – Мн.: Новое знание, 2002. – 336 с.
10. Переверзев М.П., Шайденко, Н.А., Басовский, Л.Е. Менеджмент [Текст]: учебник / Под общ.ред. проф. М.П. Переверзева. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 288 с.
11. Полонский, В.М. Словарь по образованию и педагогике / В.М. Полонский. – М.: Высшая шк., 2004. – 512 с.
12. Реализация ценностного подхода в педагогике школы [Текст]: Монография // под ред. д.п.н., проф. А.В. Кирьяковой. – М: 2000. – 240 с.
13. Рожниковский, Р.А. Деловая активность / Р.А. Рожниковский // Ресторатор. – 2009. – №1. – с. 20 – 24.
14. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учебное пособие / А.В. Сорокина – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. – 204 с.
15. Тер-Минасова, С.Г. Язык и межкультурная коммуникация [Текст] / С.Г. Тер-Минасова. – М.: Слово / Slovo, 2000. – 261с.
16. www.restoranoff.ru

© Савельева Н.Х., 2012